

OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GUARÁ

RELATÓRIO DE OUVIDORIA
2º TRIMESTRE DE 2022

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GUARÁ

Controlador Geral do Distrito Federal

Paulo Wanderson Moreira

Ouvidora – Geral do Distrito Federal

Cecília Souza da Fonseca

Administradora Regional do Guará

Luciane Gomes Quintana

Chefe da Ouvidoria

Michelle Barbosa Gonçalves Pinheiro

Equipe de Ouvidoria

Maurício de Lima Dias

Pâmella Tatiane Ferreira da Silva

VISÃO GERAL

A Ouvidoria é um espaço para a organização da comunicação entre o cidadão e o Governo, que garante a participação popular, a transparência e auxilia na eficiência da prestação dos serviços públicos.

O objetivo da Ouvidoria é ser mediadora entre os cidadãos e o órgão, promovendo articulação entre setores e outros órgãos em busca de solucionar as demandas apresentadas, de forma célere, zelosa e eficaz, atuando como ferramenta de gestão para as decisões institucionais.

A escuta qualificada e humanizada, e a Ouvidoria como ferramenta de gestão, possibilita melhor direcionamento das demandas, facilitando a prestação de serviço com maior qualidade, mais célere, beneficiando a comunidade de forma mais ampla e no auxílio de aprimoramento de gestão pública para a Administração Regional do Guará.

A equipe da Ouvidoria Seccional do Guará conta hoje com a Chefe de Ouvidoria Michelle Barbosa Gonçalves Pinheiro, o Assessor Maurício de Lima Dias, e a Assessora Pâmella Tatiane Ferreira da Silva, prestando atendimento presencial na sala exclusiva para os atendimentos de ouvidoria de segunda-feira à sexta-feira, das 08h às 12h e 14h às 18h.

Presta ainda esclarecimentos através do telefone geral da Administração Regional do 3686.2425 e por aplicativo de mensagens whatsapp 61 98199.1064.

Este Relatório, tem por objeto mostrar o Diagnóstico dos Indicadores de Performance definidos pelo Sistema Integrado de Ouvidoria (SIGO), que são: Resolutividade dos serviços prestados pela Administração, Satisfação com serviço de Ouvidoria, Recomendação do Serviço de Ouvidoria, Qualidade da resposta, além dos dados de Atendimento das demandas no prazo e a totalidade de manifestações no 2º trimestre de 2022, e as ações realizadas dos projetos específicos definidos no Plano de ação anual de 2022 desta Ouvidoria.

DIAGNÓSTICO

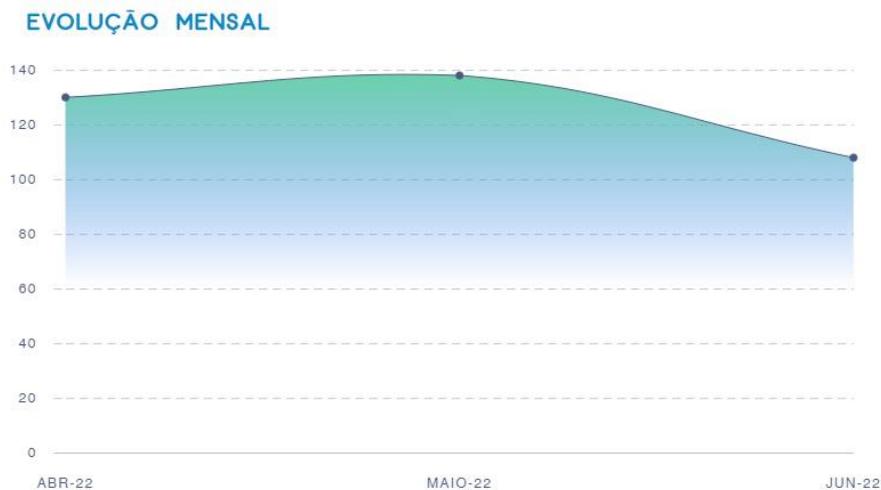
1. Número total de Manifestações



No 2º Trimestre de 2022 - 01/04/2022 a 30/06/2022, a Ouvidoria da Administração do Guará teve um total de 376 manifestações de Ouvidorias recebidas. Sendo que dessas 376 manifestações, 59,3 % (223 manifestações) ficaram com o status de respondida, 19,7% (74 manifestações) como Resolvida, e 14 manifestações como Resolvida após resposta complementar e 17,3% (69 manifestações) como Não Resolvida.

A Ouvidoria realizou durante o período:

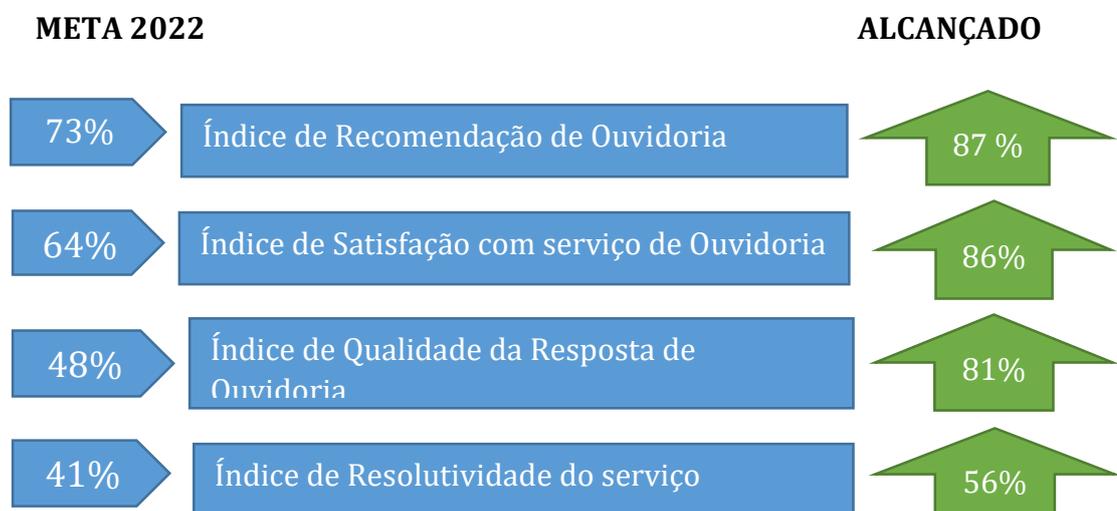
Manifestações Registradas	241
Respostas Definitivas	429
Respostas Complementares	104
Respostas Preliminares	1
Trâmites	64
Reclassificações	0
Invalidações	1
Período Selecionado:	01/04/2022 a 30/06/2022

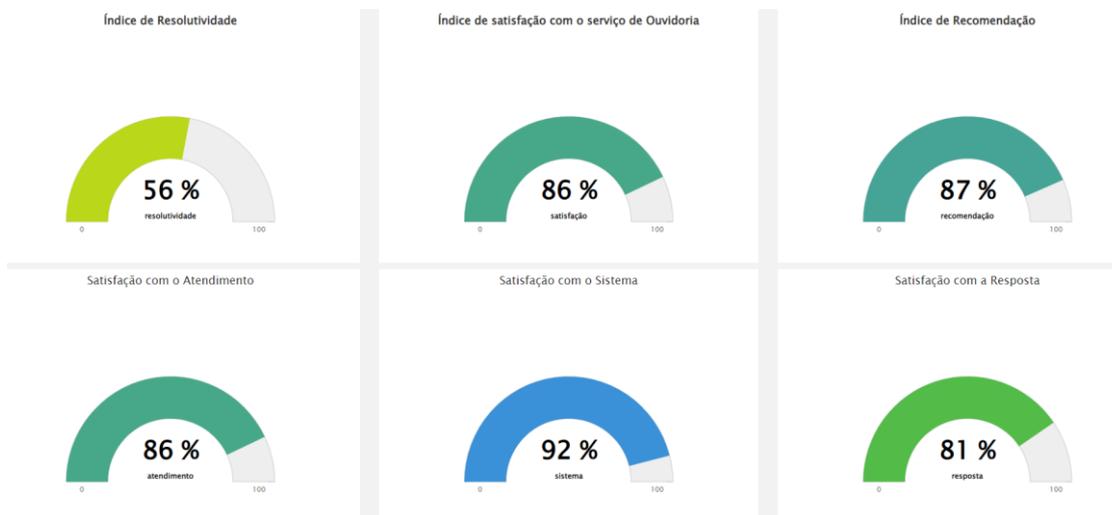


O índice de manifestações ocorreu quase de forma linear em Abril e Maio, com uma leve queda em Junho de 2022.

2. Qualidade – Indicador

Os indicadores de performance estabelecidos pela Ouvidoria Geral/OGDF para o ano de 2022, são a Recomendação de Ouvidoria, Satisfação com o serviço de Ouvidoria e Qualidade da resposta que, em síntese, representam a saúde operacional da Rede SIGO de Ouvidorias, e o Indicador de Performance em serviços, representado pela Resolutividade, que representa a saúde operacional do órgão, são pactuados nos instrumentos de planejamento do Governo do Distrito Federal (PEI 2020-2023, PPA e PEDF), consoante Plano Plurianual 2020-2023. Esta avaliação identifica a percepção do cidadão com o serviço de ouvidoria e a demanda solicitada. Neste primeiro trimestre:





A Ouvidoria seccional neste 2º trimestre de 2022, permanece superando todas as metas definidas para o ano de 2022, com relação aos indicadores de performance.

Detalhamento do Índice de Resolutividade

Manifestações Resolvidas	88
Manifestações Não Resolvidas	69
Manifestações Avaliadas	157

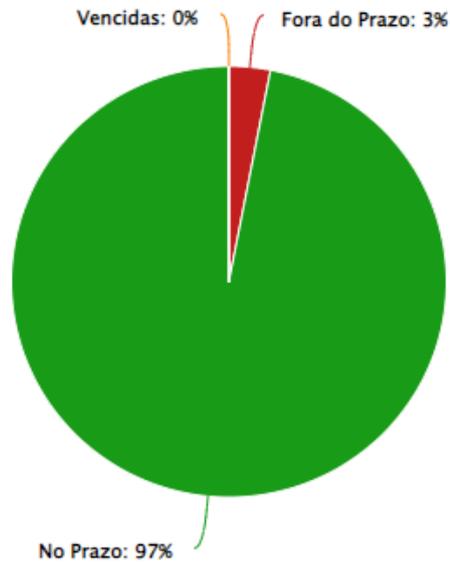
Os bons índices de resolutividade alcançados por esta Ouvidoria Seccional são decorrentes dos pós-atendimentos realizados pela Equipe de Ouvidoria, com os cidadãos, na qual 41,75% das demandas respondidas foram avaliadas pelos usuários, tendo por alvo manter e aumentar ainda mais a participação e avaliação nos serviços prestados.



15

Prazo médio de resposta (em dias)

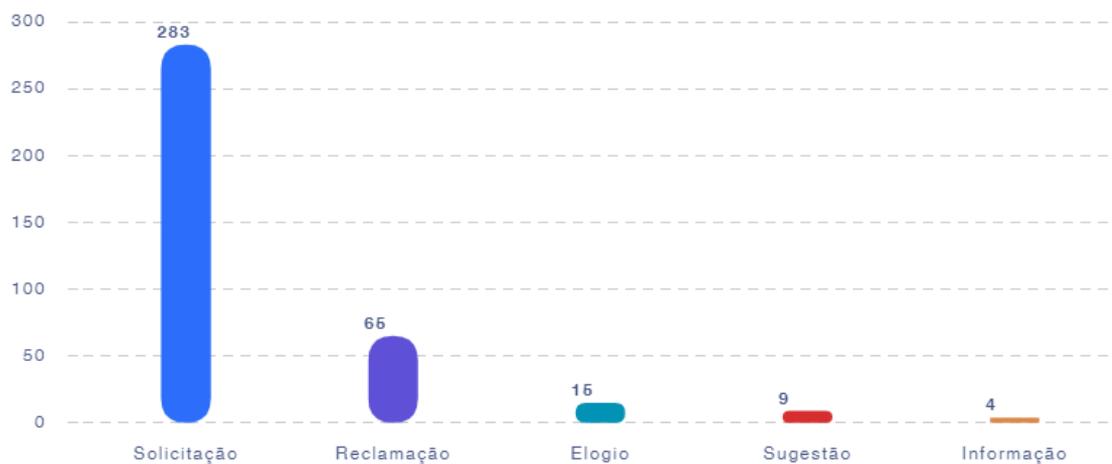
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



O índice de cumprimento do prazo de resposta, desta Ouvidoria Seccional foi de 97% de manifestações respondidas no prazo (364 manifestações), apenas 3% (12 manifestações) respondida fora do prazo, devido atraso na área finalística, devido troca de servidores. O prazo médio de resposta nesse segundo trimestre, foram de 15 dias.

3 - Tipologia global

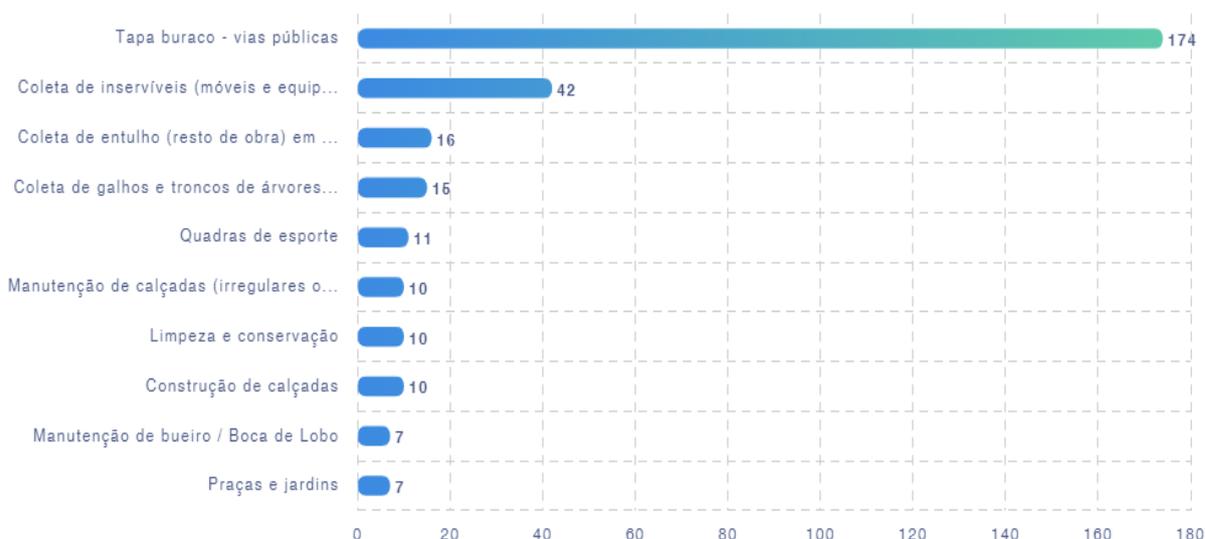
CLASSIFICAÇÃO



Quanto a classificação das demandas, tivemos o predomínio de Solicitações (283 manifestações), seguido de Reclamações (65 manifestações), Elogios (15 manifestações), Sugestões (9 manifestações) e Informações (4 manifestações).

4 – Assuntos mais recorrentes

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



2º Trimestre de 2022 – 376 demandas de Ouvidoria				
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	QUANTIDADE DE DEMANDAS	RESOLUTIVIDADE	SOLICITAÇÕES	RECLAMAÇÕES
TAPA BURACO – VIAS PÚBLICAS	174 (46,2%)	53%	138 (79%)	32 (18%)
COLETA DE INSERVÍVEIS	42 (11%)	100%	39 (93%)	2 (5%)
COLETA DE ENTULHO	16 (4,25%)	25%	15 (94%)	0
COLETA DE GALHOS E TRONCOS DE ÁRVORES	15 (3,9%)	80%	14 (94%)	0
QUADRAS DE ESPORTES	11 (3%)	33%	9 (82%)	2(18%)

Com relação aos assuntos mais demandados nesta Administração Regional do Guará, analisando os 5 assuntos mais recorrentes e demandados no 2º Trimestre do ano de 2022, observa-se que o Tapa Buracos corresponde a 46,2 % das demandas,

sendo que somente a resolutividade da Coleta de Entulho, e o assunto referente a quadras de esportes, obtivemos o índice de performance do serviço, medido pela resolutividade mais baixo, decorrente do período em que a Administração permaneceu apenas com um caminhão para os serviços, devido o término da contratação pela NOVACAP dos caminhões que atendem às Regiões Administrativas, na qual essa situação perdurou por 2 meses, afetando a coleta de entulhos em toda a RA do Guará e conseqüentemente na queda da resolutividade do serviço, e com relação as quadras de esportes, nesse período estava em tramitação a parceria com a Secretaria de Esporte para reforma das várias quadras da região administrativa do Guará.

PROJETOS

O objetivo desta Ouvidoria Seccional, de acordo com o Plano de ação anual de 2022, é desenvolver 3 projetos com relação aos assuntos mais demandados nesta Administração Regional do Guará:

1 - Projeto de Mapeamento, Acompanhamento e Gestão da manutenção de Tapa Buracos nas vias públicas do Guará, através do Google Maps: A proposta é realizar o mapeamento dos buracos pelo Google Maps, de toda região administrativa do Guará, com ação conjunta da equipe de diretoria de obras, e com a equipe de ouvidoria, que serão responsáveis em alimentar as informações no mapa, com a localização georeferenciada, através dos protocolos de ouvidoria e/ou levantamento pela área técnica, com utilização de marcadores, no mapa, definidos por cores a fim de identificar a situação: vermelho (buracos críticos e vias principais de grande circulação), amarelo (levantamentos e/ou protocolo de ouvidoria com fotos), cinza (levantamentos e/ou protocolo de ouvidoria sem foto), sendo que para cada marcador haverá o preenchimento de um quadro com endereço completo do local, data do levantamento e/ou protocolo de ouvidoria e observações que se fizer necessária.

Na medida que a manutenção for realizada, a equipe da diretoria de obras ficará responsável por alterar o marcador para cor verde, com a data da conclusão e anexar foto da manutenção. O intuito da ação é aprimorar ações mais eficazes de gestão das manutenções, já que pelo mapa será possível gerar relatório, verificar áreas críticas, áreas mais demandadas, otimizar o uso de massa asfáltica por região, planejamento da quantidade de massa asfáltica a ser utilizada, e até mesmo compartilhar o mapa com a NOVACAP para ações conjuntas na região administrativa, aumentando assim a resolutividade e diminuindo o número de registros de tapa buracos.

Ações Realizadas: Em Abril, Maio e Junho de 2022, foram realizadas de forma contínua e diária o acréscimo de novas demandas de manutenção de tapa buracos na ferramenta do Google Maps e Google Drive, e alteração dos marcadores das manutenções realizadas de vermelho para verde, com a inclusão da foto dos locais onde houve a reparação do asfalto.

Realizado em Maio e Junho, reuniões de alinhamento de rotina junto à Diretoria de Obras e priorização com relação ao assunto Tapa Buracos, por representar 46% das demandas de ouvidoria. Foram feitas reuniões da Administradora com a NOVACAP, com a execução de uma força tarefa do órgão junto à região Administrativa, com a realização de tapa buracos nos locais mais críticos e de grande circulação, na qual foi disponibilizado o acesso ao aplicativo do Google Drive, para conhecimento dos locais já mapeados e definidos, facilitando a ação do órgão.

As ações conjunta de mapeamento, direcionamento das demandas com o aplicativo do Google Maps e planilha compartilhada no Google Drive junto com a Ouvidoria, Diretoria de Obras e NOVACAP, conseguimos aumentar a resolutividade das demandas do ano de 2021, que estava com resolutividade de 56% para 64%, e mantivemos a resolutividade do assunto Tapa Buracos com 56%, acima da meta geral de resolutividade estabelecida pela Rede SIGO de Ouvidoria para o ano de 2022.

2- Projeto de melhora no índice de resolutividade de recuperação/ construção de calçadas: A proposta é aumentar a resolutividade, com intuito de atingir a meta maior que 35% para esse assunto recorrente, diminuindo por consequência a insatisfação e os índices, com objetivo de chegar a menor que 30% de reclamações, através de levantamento e acompanhamento específico de todas as demandas de recuperação de calçadas não resolvidas em 2021 e alinhamento das ações junto a área técnica através de cronograma cronológico para a realização das demandas e alinhamento institucional, entre os órgãos públicos envolvidos no processo de manutenção e construção de calçadas.

2º Trimestre de 2022				
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	QUANTIDADE DE DEMANDAS	RESOLUTIVIDADE	SOLICITAÇÕES	RECLAMAÇÕES
MANUTENÇÃO DE CALÇADAS	10	50%	10 (100%)	0

Ações Realizadas: Em Abril foi realizado reunião com a Administradora Regional, com o diretor e gerente de obras, com apresentação dos dados de ouvidoria e definição do que seria realizado de manutenção de calçadas, de acordo com o orçamento disponível no Quadro de Detalhamento de Despesa (QDD).

No primeiro trimestre de 2022, com o alinhamento das demandas e priorização da realização das demandas não efetuadas referente ao ano de 2021, tivemos um aumento de resolutividade 35% para 68% referente a manutenção de calçadas no ano de 2021, sendo que as demandas referentes ao ano de 2022, ainda encontrava-se com resolutividade de 0%. Já no segundo trimestre tivemos uma resolutividade de 50% do assunto de manutenção de calçadas, não tivemos reclamações referente ao assunto, sendo que já atingimos nesse trimestre a meta estabelecida no plano de ação anual, que é aumentar a resolutividade da manutenção de calçadas com valor > 35% e reduzir o índice de insatisfação com o objetivo de chegar a < 30%.

As reuniões trimestrais de acompanhamento e de gestão com a Diretoria de Obras, a Coordenação de Administração Geral e a Administradora Regional, para apresentar 1º e 2º

relatório trimestral de Ouvidoria, não foram realizados respectivamente em Abril e Julho de 2022 como planejados, devido atraso para realização do mesmo, decorrente de participação da Ouvidora em Comissão de Processo Administrativo Disciplinar que durou 120 dias, porém após a confecção dos mesmos, foram apresentados respectivamente em Julho e Agosto de 2022.

3 - Projeto de aumentar e capacitar a equipe de Ouvidoria: A proposta é aumentar no mínimo mais 1 servidor na equipe e promover a capacitação do(s) assessor(es) no programa de formação continuada da Rede SIGO-DF, e treinar um substituto efetivo, que possa dar continuidade aos trabalhos de ouvidoria, na ausência ou troca de ouvidores, evitando que as demandas fiquem sem acompanhamento e tratamento, ocasionando vencimento do prazo de resposta ao cidadão.

Ações Realizadas: Em Março de 2022, foi remanejada a servidora Pâmella Tatiane Ferreira da Silva da Coordenação de Administração Geral para compor a equipe de Ouvidoria, com treinamento da servidora ao sistema de Ouvidoria e rotina de trabalhos. Realizou o curso de Ambientação em Ouvidoria, Formação em Ouvidoria, Atendimento inclusivo e acessível, nesse 2º Trimestre.

O Assessor Maurício de Lima Dias, realizou no 2º Trimestre, os cursos: Gestão de conflitos em Ouvidoria, Análise de Denúncia no âmbito correccional, Gestão de Riscos e Integridade, Qualidade da resposta em Ouvidoria,

A Ouvidora Michelle Barbosa Gonçalves Pinheiro, realizou no 2º Trimestre, os cursos de Transparência, Ética e Controle Social, Formação em Ouvidoria, Assédio na Administração Pública, Gestão de Conflitos em Ouvidoria, e Capacitação para membros das Câmaras Regionais de Conciliação.

Segue o quadro dos cursos obrigatórios para a Certificação em Ouvidoria, com as informações de quais realizados pela equipe de Ouvidoria do Guará e quais faltam ser executados, relativo a cada servidor:

	MICHELLE BARBOSA GONÇALVES PINHEIRO	MAURÍCIO DE LIMA DIAS	PÂMELLA TATIANE FERREIRA DA SILVA
Formação em Ouvidoria	X	X	x
Gestão de riscos e integridade	X	x	
Gestão de conflitos em Ouvidoria	X	x	
Transparência, Ética e Controle Social	X		
Assédio na Administração Pública	X		
Qualidade da resposta em Ouvidoria	X	x	
Gestão da informação e relatórios de Ouvidoria	X		

Planejamento estratégico em Ouvidoria	X		
Análise da denúncia no âmbito correccional	X	x	
Lei Geral de Proteção de Dados aplicados à Ouvidoria Pública	X		
Atendimento inclusivo e acessível em Ouvidoria	x	x	x
Atendimento em Ouvidoria (casos complexos)			
Relatórios de Ouvidoria			
Comunicação no ambiente de Ouvidoria			

Foi realizada reunião com a Administradora Regional para verificar um substituto da Ouvidora, pois a servidora que era responsável pela substituição, foi designada para outra função, porém ainda não foi definido um novo substituto, e até o final do 2º trimestre a Ouvidoria permanece sem substituto.

4 - Ações Extraprojetos

A Ouvidora da Administração Regional do Guará, participou nesse 2º Trimestre de treinamentos e capacitações para a implantação das Câmaras Regionais de Conciliação, participou de reuniões como membra do Grupo de Trabalho junto à Ouvidoria Geral de Qualidade da Resposta, e participou da VI Semana de Controle da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF) dos dias 20 à 22 de Junho de 2022, e reuniões do Projeto Administração 24 horas que vai abranger todas as ouvidorias seccionais das Administrações Regionais, onde serão incluídos vários serviços que eram solicitados por meio de formulários nos protocolos e o cidadão solicitará através do sistema de Ouvidoria.

Brasília, Agosto de 2022.

Michelle Barbosa Gonçalves Pinheiro

Chefe de Ouvidoria da Administração Regional do Guará